



CARTA DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

ÍNDICE

1. Presentación
2. Misión del Departamento
3. Ubicación, teléfonos. Dirección , Web y correo electrónico
4. Organigrama del Departamento
5. Relación con el resto de estructura municipal
6. Compromiso personal del responsable del órgano
7. Procedimiento de participación de los ciudadanos
8. Descripción de los servicios realizados
9. Compromisos de calidad asumidos
10. Indicadores de seguimiento



1.- PRESENTACIÓN

El Departamento de Protección del Medio Ambiente tiene como funciones:

Dirigir la política Medioambiental del Ayuntamiento de Alicante, participando en todos los procedimientos que puedan producir un efecto directo sobre el medio, los recursos naturales, etc.

Mejorar las condiciones ambientales, terrestres y marinas del municipio evitando o haciendo disminuir al mínimo problemas tales como la Contaminación, la pérdida de suelo, o el deterioro medioambiental.

Acercar el Medio ambiente a la población de Alicante, favoreciendo su conocimiento y disfrute así como modificando progresivamente los hábitos de conducta para conseguir un mayor respeto hacia el Medio y un uso racional de los recursos naturales. Desde el conocimiento y contacto con el medio obtener un alto nivel de concienciación y de respeto.

2.- MISIÓN

El Departamento de Protección del Medio Ambiente es el servicio municipal tiene como misión la Protección y Mejora del Medio Ambiente y de las condiciones de vida de los ciudadanos del Municipio.

El Departamento de protección del Medio Ambiente establece cauces de participación, reflexión y fomento del Interés y preocupación de los ciudadanos con respecto al entorno y al desarrollo sostenible de nuestro municipio.

3.- DATOS DE UBICACIÓN Y TELÉFONOS

Página Web: www.alicante-ayto.es

E-mail: medioambiente@alicante-ayto.es

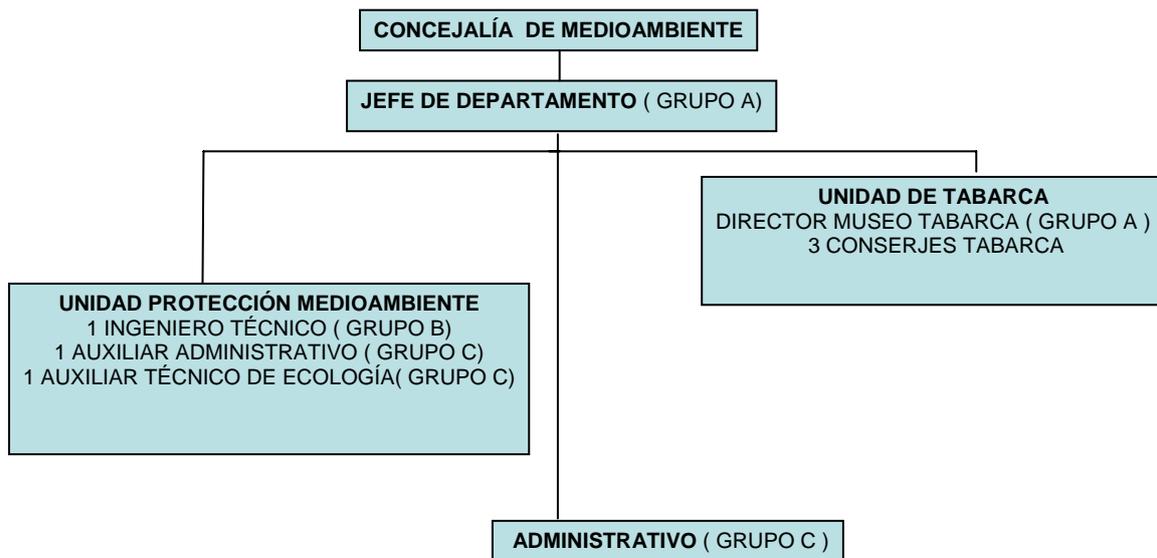
Ubicación: Servicio de protección del medio ambiente, sito en la Calle San Nicolás, nº 2, 4ª Planta. 03002 ALICANTE

Teléfonos: 965 148111 / 965148112

Fax: 965 148108



4.- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



5.- RELACIÓN CON EL RESTO DE ESTRUCTURA MUNICIPAL

El Departamento de Protección del Medio Ambiente se encuentra en el ámbito de Urbanismo, servicios e Infraestructuras.

Por otra parte, se coordina para la consecución de numerosos programas con otras áreas municipales como Turismo, Educación, Juventud, sanidad, servicios Sociales, Cultura, etc.

6.- COMPROMISO PERSONAL DEL RESPONSABLE DEL ÓRGANO

El Jefe de departamento de Medio Ambiente se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados en la Misión de la Unidad y de la Presente Carta de servicios, facilitando e impulsando la labor de los miembros del equipo de dicho departamento.



7.- PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos podrán hacer llegar al Departamento de Medio Ambiente sus quejas y sugerencias sobre la prestación de los servicios que tiene encomendados, de cualquiera de las formas que se señalan a continuación:

- De manera presencial en las dependencias del Departamento
- A través de una llamada telefónica al responsable de la Carta de Servicios o al personal de la unidad
- Por fax.
- Por correo postal
- Mediante correo electrónico, buzón de consultas y sugerencias o Web Municipal del Departamento
- Por otra parte como órgano de participación ciudadana existe el Consejo Local de Medio Ambiente

8.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REALIZADOS

- **Protección y mejora del Medio Ambiente, por medio de:**
 - Elaboración de planes y programas de protección y conservación del medio natural de nuestro municipio.
 - Gestión del medio natural y urbano del municipio.
 - Estudio y fomento de estudios sobre el estado del medio natural.
- **Asistencia, asesoramiento e información a los ciudadanos y a las entidades en relación con el medio ambiente por medio de:**
 - Información general sobre cuestiones ambientales.
 - Información sobre normativa medioambiental municipal y supramunicipal.



- Recepción y respuesta a consultas, denuncias o sugerencias medioambientales.
 - Fomento de la participación a través del Consejo Local de Medio Ambiente.
 - Campañas de información, sensibilización y educación ambiental y Programa de subvenciones o ayudas a colectivos medioambientales de la ciudad.
- **Control y supervisión de la calidad del medio en el municipio por medio de:**
- Control de los niveles de contaminación atmosférica en la ciudad de Alicante.
 - Control de la contaminación acústica.
 - Gestión del Plan de Prevención de la Contaminación Acústica.
 - Control y supervisión del estado y calidad de las aguas de baño en el litoral de Alicante.
 - Supervisión del funcionamiento de las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales de la ciudad de Alicante, control de los vertidos al mar.
 - Control del Impacto Ambiental de las actividades o proyectos municipales y extramunicipales.
- **Educación y sensibilización de la población de Alicante en el conocimiento y respeto al medio ambiente por medio de:**
- Realización de Campañas de concienciación y educación ambiental dirigidas al público general y a la población escolar del municipio.
 - Implantación de la agenda 21 local en el municipio de Alicante.
 - Puesta en funcionamiento del Centro de Información Ambiental.



9.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

- Facilitar el acceso a la información sobre la calidad del aire y de contaminación acústica en Alicante a tiempo real a través de Internet.
- Facilitar el acceso a la información sobre normativa medioambiental del municipio a través de Internet.
- Las consultas de carácter técnico relacionadas con los programas del Departamento se resolverán antes de 24 horas.
- La primera intervención en denuncias formuladas ante la administración local en materia de competencia del Departamento no excederá de 5 días.
- En las llamadas telefónicas el tiempo medio de espera no excederá de 10 segundos, en ningún caso excederá de los 30 segundos.
- Las consultas o sugerencias a través del correo electrónico serán contestadas antes de 48 horas. Facilitar información inmediata sobre cuestiones medioambientales gestionadas por Departamento en expedientes urbanísticos, de actividades, denuncias, etc. Y contestar de forma eficaz, personalizada e inmediata las solicitudes.
- Posibilitar la participación de los técnicos del Departamento en cursos de formación, conferencias y actividades específicas relacionadas con la misión y competencia del Departamento.
- Realizar una programación anual de las actividades destinadas a la concienciación, sensibilización y educación ambiental.
- Realizar una memoria anual de resultados de las actividades o programas del Departamento.
- Recibir las quejas, no conformidades o sugerencias que puedan desprenderse del servicio prestado o del incumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en nuestra Carta de servicios, respondiendo a las mismas en un plazo inferior a cinco días.



10.- INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- Número de entradas y salidas del Registro del departamento por mes y año
- Número de comunicaciones internas por trimestre y plazo medio de contestación
- Número de quejas o reclamaciones recibidas al trimestre y plazo medio de contestación
- Número de acciones de formación realizados por el personal de la Unidad por año
- Número de visitas a la Web del Departamento al trimestre por áreas de información de la página
- Número de sugerencias recibidas en el buzón de sugerencias al trimestre
- Número de solicitudes de actividades de educación ambiental por curso.
- nº de centros y alumnos participantes en cada actividad por curso
- nº de publicaciones o ediciones de materiales didácticos por curso.
- Número de visitantes del Museo de Nueva Tabarca.
- nº de entradas vendidas
- nº de grupos escolares visitantes.
- Número de no conformidades del Sistema Integrado de gestión de las playas y Calas del Municipio.
- Número de quejas y reclamaciones relacionadas con la gestión del Departamento recibidas a través del SIG de playas y calas del municipio.